MODÈLE POUR LES ENQUÊTES À LA SORTIE DU LIEU DE VERSEMENT

INTERVIEW \_\_\_ of \_\_\_\_

## OBJECTIF

Ce modèle peut être utilisé pour interroger les bénéficiaires lorsqu’ils quittent le lieu de distribution. Il peut aussi servir au suivi des distributions de grande ampleur lorsqu’il est difficile d’assurer un suivi post-distribution.

### Avantages

* Fournit aux équipes de distribution un retour d’information immédiat sur les bénéficiaires.
* Processus court et relativement simple.

## Instructions

1. Choisissez deux ou trois personnes (collaborateurs, membres du personnel d’une organisation partenaire ou volontaires, parlant la langue locale et chaleureux) disponibles pour interroger les bénéficiaires. Fournissez-leur des supports à pince, des copies de la liste de contrôle et des stylos. Expliquez-leur l’objectif des entretiens à la sortie et traitez certains points essentiels, notamment :
* Démarche volontaire : ceci est un entretien volontaire. Les personnes interrogées ne sont pas obligées de répondre à une question si elles ne le souhaitent pas. Les répondants peuvent interrompre l’entretien à tout moment.
* Utilisation de l’information : les informations nous serviront à en savoir plus sur cette distribution et à améliorer les activités futures.
* Pas de risque pour les répondants :
* Nous collectons leurs données personnelles (âge, sexe) uniquement pour mieux comprendre qui a accès aux distributions.
* Ces informations ne seront pas utilisées pour les identifier personnellement.
1. Demandez aux enquêteurs de se tenir près de la sortie du lieu de distribution et d’arrêter une personne sur 15 ou 20 parmi celles qui s’en vont. (\*\*Note : il est important de choisir un nombre donné et de compter une personne sur X pour sélectionner les répondants aléatoirement et non selon d’autres critères, par ex. à quel point ils semblent accessibles).
2. Les enquêteurs devraient suivre la liste de contrôle en prenant note des réponses :
* Le plus important est d’être amical. Si quelqu’un ne veut pas répondre à une question, il n’y est pas obligé.
* Des « suggestions » sont incluses en tant que questions alternatives ou complémentaires, pour les cas où les personnes hésitent sur la réponse à donner.
1. Après l’entretien, les enquêteurs devraient remercier les personnes interrogées et leur donner le numéro d’une permanence téléphonique pour d’éventuelles réactions ou réclamations futures.
2. Après la distribution, les équipes peuvent réviser le modèle et discuter des résultats.

## AMÉLIORER CET OUTIL

Ceci est une liste de questions suggérées – vous pouvez ajouter ou retirer des questions pour vous assurer de collecter les informations qui sont les plus utiles à votre équipe.

*Prenez contact avec* ***xxxxxxx*** *pour toute question ou suggestion d’amélioration.*

## EnQUÊTE AUPRèS DES BéNéFICIAIRES

**ENTRETIEN N° \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

## à LA SORTIE DU LIEU DE VERSEMENT

INTERVIEW \_\_\_ of \_\_\_\_

*Introduction : « Bonjour, auriez-vous 10 minutes pour parler avec moi de votre expérience aujourd’hui ? J’aimerais vous poser quelques questions qui nous aideront à améliorer nos services. Nous vous invitons à répondre honnêtement – nous apprécions les suggestions et votre contribution ne sera en aucune façon utilisée contre vous. Cet entretien est volontaire ­– vous n’êtes pas obligé de répondre à une question si vous ne le souhaitez pas, et nous pouvons nous arrêter à tout moment. »*

|  |
| --- |
| **INFORMATIONS SUR L’ENTRETIEN** |
| **Q1.** Date de l’entretien : |  |
| **Q2.** Nom du répondant : |  |
| **Q3.** Sexe du bénéficiaire/répondant : | 1. Homme
2. Femme
 |  |
| **Q4.** Âge : | 1. 6 – 16 ans
2. 17 – 35 ans
3. 36 – 59 ans
4. Plus de 60 ans
 |  |
| **Q5.** Vous trouvez-vous dans l’une des situations suivantes ? (sélectionnez toutes les réponses applicables) | 1. Enceinte
2. Veuf/veuve
3. Souffrant d’une maladie chronique
4. Handicapé(e)
5. Orphelin(e)
6. Aucun
 |  |
| **Q6.** Nom de la communauté : |  |
| **Q7.** Nom de la municipalité : |  |
| **Q8.** Province : |  |
| **Q9.** Nom de la personne collectant les données : |  |
| **Q10.** Combien votre ménage compte-t-il de personnes ? | *Inscrivez le nombre :* |

**PROCESSUS DE VERSEMENT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Options** | **Réponse** |
| **Q11.** Combien d’argent avez-vous reçu aujourd’hui ? | Inscrivez le montant : |
| **Q12.** Le montant que vous avez reçu correspond-il au montant qui vous avait été annoncé ? | 1. Oui2. Non – j’ai reçu plus3. Non – j’ai reçu moins4. On ne m’avait pas annoncé de montant |  |
| **Q13.** Savez-vous quelle organisation vous a donné l’argent ? [Attendez la réponse – ne faites pas de suggestions] | * + - 1. La Croix-Rouge et le Croissant‑Rouge
			2. Le gouvernement
			3. Une autre organisation
			4. Je ne sais pas
 |  |

**LIEU ET TRANSPORTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Options** | **Réponse** |
| **Q14.** Comment êtes-vous venu jusqu’ici aujourd’hui ? | 1. À pied
2. En vélo
3. En transports publics
4. Sur un animal
5. Avec un véhicule privé
6. Autre moyen
 |  |
| **Q15.** Combien de temps vous a-t-il fallu pour venir jusqu’ici ? | 1. Moins de 30 min
2. Entre 30 min et 1 h
3. Entre 1 h et 1 h 30
4. Entre 1 h 30 et 2 h
5. Plus de 2 h
 |  |
| **Q16.** Avez-vous dû payer le transport pour venir jusqu’ici ? | 1. Oui (inscrivez le montant)
2. Non
 |  |

**PROCESSUS DE DISTRIBUTION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Options** | **Réponse** |
| **Q17.** Combien de temps a-t-il fallu avant que vous receviez votre argent aujourd’hui ?*Suggestion : combien de temps avez-vous fait la queue ?* | 1. Moins de 20 min
2. Entre 20 min et 1 h
3. Plus de 1 h
 |  |

**ADÉQUATION DU PROGRAMME ET DE LA SÉCURITÉ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Options** | **Réponse** |
| **Q18.** Comment avez-vous appris que vous alliez recevoir de l’argent ? | 1. Vous avez participé à une réunion annoncée par la Croix‑Rouge et le Croissant‑Rouge
2. Un chef communautaire vous l’a dit
3. Vous l’avez su par le bouche à oreille au sein de votre communauté
4. Vous avez vu un dépliant ou une affiche
5. Vous avez reçu un SMS
6. Autre
 |  |
| **Q19.** Comment comptez-vous utiliser l’argent que vous avez reçu aujourd’hui ?*Suggestion : Comment allez-vous dépenser l’argent ?**Plusieurs réponses possibles* | 1. Logement
2. Eau et nourriture
3. Charbon/bois/gaz
4. Dépenses d’éducation
5. Dépenses de santé
6. Articles ménagers
7. Articles pour le commerce
8. Articles pour l’agriculture/le bétail
9. Remboursement de dette

10. Aide à des proches ou des amis11. Épargne12. Autre |  |
| *La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge distribuent différents produits – comme de la nourriture, des kits d’hygiène ou des matériaux de construction – en fonction des besoins de la population.*  |
| **Q20.** Auriez-vous préféré recevoir autre chose ?  | 1. Oui 2. Non |  |
| **Q20a.** Si OUI, qu’auriez-vous préféré recevoir ? |  |  |
| **Q21.** Êtes-vous satisfait de nos collaborateurs et de nos volontaires aujourd’hui ? | 1. Tout à fait satisfait2. Plutôt satisfait3. Pas satisfait |  |
| **Q21a.** Si vous n’êtes PAS SATISFAIT, quelles en sont les raisons ? |  |  |
| **Q22.** Avez-vous dû payer ou rendre service à quelqu’un pour être admis dans le programme ? | 1. Oui 2. Non |  |
| **Q22a**. Si OUI, quelle personne ? | 1. Un collaborateur Croix‑Rouge/Croissant‑Rouge
2. Un membre de la communauté
3. Un fonctionnaire public
4. Un collaborateur du prestataire de services
5. Autre (précisez : )
 |  |
| **Q23.** Comment décririez-vous les informations que vous avez reçues sur le programme ? | 1. Assez d’informations, j’ai compris le programme
2. Pas assez d’informations, des aspects du programme n’étaient pas clairs
3. Je n’ai pas reçu d’informations
 |  |
| **Q24.** Comment décririez-vous l’organisation générale sur le lieu de versement ? | 1. Bonne organisation 2. Organisation correcte3. Mauvaise organisation  |  |
| **Q25.** Vous sentiez-vous en sécurité sur le lieu de versement ? | 1. Oui
2. Non
 |  |
| **Q25a.** Si NON, pourquoi ? | 1. Les gens savent que j’aurai de l’argent sur moi à la sortie de la distribution
2. Il y avait trop de monde
3. Personne n’assurait la sécurité
4. Le voyage était trop long pour venir jusqu’ici
5. Autre (précisez : )
 |  |
| **Q26.** Au guichet, avez-vous dû payer pour recevoir votre argent ? | 1. Oui
2. Non
 |  |
| **Q27.** Pensez-vous que le programme de transferts monétaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge aura un impact positif, un impact négatif, ou pas d’impact ? | 1. Positif
2. Négatif
3. Pas d’impact
 |  |
| *Si vous avez répondu « Négatif », veuillez vous adresser au mécanisme de réclamation.* |  |  |
| **Q28.**Pensez-vous que le fait d’avoir reçu cet argent pourrait menacer votre sécurité d’une manière ou d’une autre ? | 1. Oui
2. Non
 |  |
| **Q28a.** Si OUI, comment ? | 1. Je risque davantage d’être volé
2. Je risque davantage d’être tué pour l’argent
3. Cela pourrait créer des tensions dans ma famille
4. Cela pourrait créer des tensions dans la communauté
5. Autre (précisez : )
 |  |
| **Q29.** Avez-vous pris, ou allez-vous prendre, des mesures pour réduire les risques pour la sécurité que vous pensez encourir en raison de l’argent reçu ? | 1. Oui
2. Non
 |  |
| **Q29a**. Si OUI, quelles mesures avez-vous prises ou allez-vous prendre ? | 1. Je suis venu accompagné pour recevoir l’argent
2. Je vais dépenser l’argent rapidement
3. Je n’ai dit à personne que j’allais recevoir de l’argent
4. Je vais mettre l’argent sur un compte en banque
5. Autre (précisez : )
 |  |
| **Q30.** Avez-vous des suggestions sur la manière dont nous pourrions améliorer nos services ? |  |  |
| **Q31.** Savez-vous comment formuler une réclamation auprès de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou donner votre opinion, si vous le souhaitez ? | 1. Oui
2. Non
 | Si NON, donnez-leur une carte.*Ceci est le numéro de la permanence téléphonique gratuite où vous pouvez donner votre avis ou formuler une réclamation.* |

***Merci beaucoup – nous vous sommes reconnaissants***

***d’avoir pris le temps de parler avec nous.***

**NOTES DE L’ENQUÊTEUR / OBSERVATIONS / RETOUR D’INFORMATION SUR CE GUIDE D’ENTRETIEN :**

*Utilisez cet espace pour noter tout ce qui vous paraît important ou utile au sujet de cet entretien. Par exemple, pensez-vous que le répondant a compris vos questions ? Parlait-il bien la langue ? Était-il pressé ?*